

|  |
| --- |
| Accord-cadre n°2026DG02  Collecte, remise, affranchissement et acheminement de courriers et colis  **Cadre de réponse des lots 1 et 2** |

**PRESENTATION**

Le présent cadre de réponse complété par le candidat constitue sa réponse technique ainsi que son engagement s’il devait être retenu comme titulaire.

Le candidat constitue son dossier de réponse pour présenter son offre selon les besoins du Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Chaque réponse sera détaillée et renverra au paragraphe précis de la documentation décrivant la proposition de réponse du candidat.

Les réponses doivent être spécifiques et adaptées à l’environnement et aux conditions particulières d’exécution du présent accord-cadre.

Tous les besoins exprimés dans le CCTP devront être traités dans le mémoire du candidat.

Les réponses fournies dans ces grilles constitueront les éléments majeurs du dépouillement.

**OBJET**

Le présent marché a pour objet les prestations de Collecte, remise, affranchissement et acheminement de courriers et colis

**IDENTIFICATION DU CANDIDAT**

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat

A COMPLETER PAR LE CANDIDAT

• Nom du responsable de la réponse :

• Adresse :

• Téléphone :

• E-mail :

• Signature du candidat :

*Pour rappel, liste des documents à transmettre dans le cadre de la candidature :*

*- Le DUME ou Les imprimés DC1 et DC2,*

*- L’imprimé DC4 le cas échéant,*

*- La copie du ou des jugements prononcés/du plan de sauvegarde si le candidat est en redressement judiciaire ou en procédure de sauvegarde,*

*- La déclaration concernant le chiffre d’affaires global et le chiffre d’affaires concernant les services auxquels se réfère le marché, au cours des trois derniers exercices,*

*- Une présentation de la politique de protection des données à caractère personnel*

*- L’Agrément ARCEP des prestataires postaux distribuant des envois de correspondance, ou exportant du courrier*

*- Les indications des compétences du responsable de la prestation envisagée.*

**Le candidat a également la possibilité de répondre dans un mémoire technique libre, mais il devra obligatoirement respecter la trame et la numérotation ci-dessous et renseigner le présent cadre de réponse avec des renvois vers le paragraphe, les annexes et les documents techniques correspondants avec indication de la page.**

**Le candidat fournit obligatoirement un cadre de réponse (ou un mémoire technique) par lot auquel il soumissionne.**

**DETAIL DES PRESTATIONS**

1. **Organisation et mise en œuvre des prestations**

**Le candidat indique :**

* Le Nom et les coordonnées de l’interlocuteur privilégié, son expérience ainsi que ses missions et responsabilités dans le cadre du présent marché,
* Les coordonnées des contacts (courriel / téléphone) pour la transmission des commandes et les sujets liés à la facturation, ainsi que les modalités de déclaration et traitement des demandes du Cned et ses engagements de délai de réponse,
* Le candidat décrit son expérience, ses références et son expertise pour les prestations concernées.

**Le candidat décrit l’organisation proposée pour la mise en œuvre de la prestation objet du présent marché et notamment :**

* Les prérequis nécessaires à l’exécution des prestations et informations à fournir par le Cned,
* Les délais de mise en œuvre à compter de la notification du marché et présente un macro-planning.

**Le candidat présente les modalités particulières d’exécution des prestations :**

* Les modalités de modification d’un point de collecte à la demande (variation de volume, fréquence, horaires) ainsi que les délais de prévenance,
* Pour les envois avec suivi, les modalités d’information et de suivi proposées au destinataire et gestion proposée en cas d’absence du destinataire,
* Mesures prévues pour assurer la continuité de service en cas de circonstances exceptionnelles (crise sanitaire, mouvement de grève…), telles que la mise en œuvre d’un plan de continuité d’activité.

**Le candidat décrit les modalités et contraintes pour la préparation, la gestion des expéditions, l’adressage et le traitement des objets :**

* Il précise les contraintes techniques liées au traitement de l’acheminement des courriers et des colis pour les adresses rédigées par des moyens techniques de type imprimante laser et/ou jet d’encre et pour les adresses manuscrites (idéalement par type d’objet considéré),
* Il présente les prestations tarifées le cas échéant pour optimiser de l’adressage comme l’édition et le collage d’étiquette imprimée et précise les couts.

1. **Exécution des prestations de collecte, remise, affranchissement et acheminement**

**Le candidat décrit l’organisation proposée pour l’exécution des prestations objets du présent marché et notamment :**

* Pour les prestations de collecte : Pour chacun des sites et conformément aux modalités d’exécution décrites au CCTP et dans son annexe 1 « lieux de collecte », il précise :
  + Les moyens humains (équipe affectée au marché pour la réalisation des prestations),
  + Les moyens matériels (véhicules, matériel nécessaire au conditionnement du courrier avant la collecte : bacs à roulettes, bannettes…),
  + La méthodologie (respects des fréquences, horaires, capacité d’adaptation aux volumes à traiter).
* Pour les prestations de remise (lot 1) : Pour chacun des sites et conformément aux modalités d’exécution décrites au CCTP et dans son annexe 2 « lieux de remise », il précise :
  + Les moyens humains (équipe affectée au marché pour la réalisation des prestations),
  + Les moyens matériels,
  + La méthodologie (respects des fréquences, horaires, capacité d’adaptation aux volumes à traiter).
* Pour les prestations d’affranchissement : Il détaille l’organisation envisagée.
* Pour les prestations d’acheminement : Il détaille l’organisation envisagée et précise :
  + Son organisation permettant le respect des délais prévu à l’annexe financière et la détaille par type de courrier / colis et s’engage sur les délais,
  + Ses engagements et mesures pour la distribution des courriers / colis dans toute la France et pour la distribution à l’international,
  + Les modalités de prise en charge et d'acheminement des courriers / colis sensibles ou recommandés,
  + La procédure de gestions des retours pour les colis et plis n’ayant pu être distribués et précise l’éventuel surcoût (le cas échéant, il précise s’il propose une gestion des retours avec l’analyse des causes des retours de courrier ou de colis),
  + Les indicateurs de performance (taux de perte, délais moyens constatés, solutions en cas de retard).
* Le candidat précise la gouvernance qu’il propose de mettre en place (comitologie, fréquence et contenu des réunions de suivi).

1. **Moyens et outils informatiques pour assurer le suivi de la prestation et la traçabilité des objets**

**Le candidat présente les moyens et outils qu’il propose pour le suivi des prestations et notamment :**

* Le candidat présente les moyens d’accès au suivi statistique des prestations d’affranchissements (et éventuellement de collecte, remise et acheminement) et décrit les outils de pilotage (portail internet, tableaux de bord, reportings, etc.) prévus pour répondre aux exigences du CCTP.

La qualité des fichiers produits pour le suivi des prestations d'affranchissement sera évaluée (pertinence et capacité d’exploitation des données fournies). Le candidat doit donc fournir des modèles de journaux d’affranchissement et des simulations d'extraction de ces fichiers équivalents à ceux qui seront transmis au Cned en exécution de marché, idéalement avec des données fictives, pour analyse. Le format du fichier de ces extractions (.xls, .csv, etc.) doit être précisé. Le candidat pourra également s’engager à développer, dans un délai raisonnable, un outil permettant l’export au format .xls ou .cvs des journaux d’affranchissement s’il n’en dispose pas à ce jour.

* Des tests de l’outil de suivi en ligne seront effectués conformément à l'article R.2151-15 du Code de la commande publique, le candidat devra donc fournir un accès réel à l'outil pour toute la durée de l’analyse des offres, avec les identifiants nécessaires.

Il fournira un mode opératoire qui guidera le Cned lors des tests. Le mode opératoire ne sera pas directement évalué, cependant les tests le seront (ergonomie et fonctionnalités de l’outil).

* + Accès aux sous-comptes utilisateurs,
  + Accès aux détails des courriers ou colis affranchis (quantités, poids, dates, types, montants),
  + Accès aux montants du marché (réglés et à régler), si possible,
  + Modalités d'extraction des données de suivi, avec si possible des données fictives pour analyse.

Dans le cas où le candidat ne peut pas fournir un accès réel à l’outil pendant la durée de l’analyse, il devra fournir un guide et/ou un pas à pas détaillé avec des captures d’écran de l’outil.

**Pour le lot 2 (facultatif pour le lot 1), le candidat présente les outils qu’il propose pour répondre aux exigences du CCTP, il présente les fonctionnalités, les prérequis nécessaires à son installation le cas échéant, les formations utilisateurs disponibles et prévues dans l’offre :**

* La plateforme dématérialisée de saisie et gestion des expéditions :
  + Gestion des demandes de transport et d’affranchissement avant la collecte,
  + Gestion des formalités administratives et des procédures douanières,
  + Solution de contournement mise en œuvre en cas d’indisponibilité de la solution.
* L’outil de traçabilité des colis
  + Outil proposé (suivi en ligne, portail intranet, alertes, reporting…),
  + Processus mis en place pour garantir la traçabilité, le prestataire précise notamment si le processus permet la traçabilité des objets dès leur prise en charge / collecte sur les sites du Cned et des prestataires routeurs,
  + Statistiques et tableaux de bord disponibles (préciser le format d’export : .xls, .csv, etc.),
  + Capacité à s’intégrer dans le Système d’Information du Cned ou de ses prestataires routeurs et notamment intégration de la référence colis,
  + Modalités de transmission des preuves de dépôt et de distribution.

1. **Mesures en faveur du développement durable et la responsabilité sociétale**

Engagement Environnemental

**Le candidat présente les différentes actions qu’il s’engage à mettre en œuvre pour l’exécution du marché, dans le but de réduire l’émission des gaz à effet de serre et plus globalement l’impact environnemental. Ces mesures incluent notamment :**

* La présentation de normes, labels, certifications ou qualification : les certificats sont fournis à titre de preuve ;
* Ses actions en matière de mobilité durable (flotte de véhicules propres, formation à l’éco-conduite) ;
* Ses actions concernant les choix et conditions de transport (optimisation des tournées…) ;
* Ses actions en matière d’éco-emballage et de gestion des déchets générés par ses activités
* Toutes autres actions visant à limiter les émissions de carbone liées aux envois de courriers et de colis ainsi que les éventuels outils et indicateurs de calcul et de suivi.

Politique sociale et sociétale

**Il précise également les engagements en termes de responsabilité sociétale spécifiquement applicables dans le cadre du présent marché.**

* Il devra fournir des éléments démontrant son engagement en matière de conditions de travail et de bien-être des employés (Prévention des risques professionnels, programmes de formation et de développement des compétences, indicateurs et niveau d’engagement pour respecter les critères sur la non-discrimination, l’égalité hommes / femmes, la diversité et l'inclusion, actions en faveur de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle) ;
* Il devra détailler ses actions en matière d'insertion professionnelle des publics en difficulté (Partenariats avec des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), programmes spécifiques de formation et d'accompagnement pour les personnes en insertion).

1. **Précisions complémentaires**

**Les éléments de réponse renseignés dans cette partie ne sont pas pris en compte dans l’analyse des critères de sélection, mais viennent compléter ou préciser les modalités techniques et administratives de son offre.**

**Cependant ils ne doivent pas être contraires aux dispositions et caractéristiques techniques ou administratives décrites aux CCTP, CCAP et leurs annexes.**

Modalités de livraison en points relais concernant le lot n°2

Le candidat précise les modalités côté expéditeur (Cned) et destinataire (choix possible pour ce dernier).

Le candidat précise le ou les réseaux partenaires (Pick-up, commerces…) à date de la remise des offres.

Perte et avaries

Le candidat décrit les modalités de déclaration et de prise en charge d’une demande de réclamation par le Cned ainsi que ses engagements de délais de réponse.

Il décrit également les conditions et limites d’indemnisation en cas de perte ou de détérioration d’un colis expédié. Ces conditions ne sauraient être moins bonnes que celles décrites à l’article 17.1 du CCAP.